Comprendre l'investigation
Découvrir les problèmes des usagers

Formation investigation

Session 1

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

Au programme de la journée

Beta.gouv.fr et l'approche "Startup d'Etat"

La phase d'investigation

Définir un bon **problème**

Mener des entretiens "problème"

Trouver des personnes à interroger

Et le RGPD dans tout ça ?

Quelques pièges au cours de l'investigation

Les outils classiques de l'investigation

Focus sur le rôle d'intrapreneur.se

Et c'est déjà pas mal pour aujourd'hui 😪

beta.gouv.fr et l’approche “Startup d’Etat”

1.
Startup d’Etat, Beta.gouv.fr : qu’est ce que cela signifie ?

Ce qu’une Startup d’Etat ou de Territoires n’est pas

Ce n’est pas une startup privée. Pas de personnalité morale, juste une convention qui fait naître une équipe autonome autour d’un projet et vision commune

Ce n’est pas **une direction innovation ou une usine à POC.**

Ce n’est pas un **cabinet de conseil** ou une **SSII.**

Ce n’est pas une **R&D numérique.**

4 types de projets sur lesquels on n’a aucune valeur ajoutée :

- Cahier des charges déjà établi
- Aucune incertitude ou risque lié à la mise en place
- Mission de supplétion totale à l’administration
- Une solution privée existe et est largement utilisée

“STARTUP D’ETAT”

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

beta.gouv.fr

Un réseau d'incubateurs

Réussites

Services publics numériques nationaux

Groupement d'Intérêt Public PIX

demarches-simplifiees.fr

DINSIC

api.gouv.fr
dont...
API Particulier
API Entreprise
API Géo

pix

data.gouv.fr
dont...
geo.data.gouv.fr
Base Adresse Nationale

Agence nationale de l'habitat

Les Aides de l'ANAH

Incubateur de services numériques

DINSIC

Open Académie (DINSIC)

mes-aides.gouv.fr (DINSIC)

open fisca (DINSIC)

Signaux Faibles (DINSIC)

Simulateur d'embauche (DINSIC)

A+ le service public VIP pour tous (DINSIC)

transport.data.gouv.fr (Ministère chargé des Transports)

le TAXI (Ministère chargé des Transports)

Mes remboursements simplifiés (CNAM)

Plante & Moi (DINSIC)

France Connect Agent (DINSIC)

Réserve Civique (HCER)

Zam (SGG)

Réso (DGE)

DossierSco (Éducation Nationale)

PGP (Ministère de la Culture)

Plateforme EAC (Ministère de la Culture)

Pass Culture (Ministère de la Culture)

La Fabrique

Pôle emploi

Maintenant

Zen

Avril - La VAE facile

Clara – Vos Aides en un clic

la bonne formation

Perspectives

Memo

Innolab 62

Département du Pas-de-Calais

Lapins

La Fabrique Numérique

Ministère de la Transition écologique et solidaire + ministère de la Cohésion des territoires

la bonne boite

Camino

Locatio

Assec

Aeris

Aides-Territoires

Co-construisons

Incubateur des Affaires Sociales

Ministères sociaux

e-MJPM

Code du Travail Numérique

Work in France

Lab MI

Ministère de l'Intérieur

HistoVec

Abandon de la méthode Startup d'État

Fermées

Boussole des Droits

API Drones

Étudiant Entrepreneur

MDPH en ligne

Mai. 2013	Première Startup d'État : data.gouv.fr
Mai. 2015	Premier appel à intrapreneurs : La Fabrique (Pôle emploi)
Sep. 2015	Création du l'incubateur de services numériques (DINSIC)
Sep. 2015	Première Startup d'État portée par service déconcentré de l'État (Place des entreprises)
Oct. 2017	Lancement de l'incubateur des Affaires Sociales
Nov. 2017	Lancement de La Fabrique Numérique au ministère de la Transition écologique et solidaire
Dec. 2017	Première Startup de Territoire et lancement de l'incubateur du Pas-de-Calais
Dec. 2018	Lancement du programme de pré-incubation

97 Startups d'État et de Territoire

incubées ou ayant été incubées

417 membres

au sein de la communauté (agents publics et externes : intrapreneurs, coachs, développeurs, chargés de déploiement, designers...)

6 incubateurs / **20+** partenaires

ministères, opérateurs publics, collectivités territoriales

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

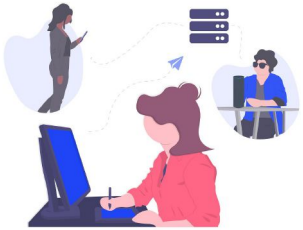
beta.gouv.fr

2.
Les piliers d’une Startup d’Etat et de Territoire

Les piliers d’une SE

Un problème de politique publique

Une approche expérimentale et itérative



Piloté par l’impact et le résultat positif pour l’utilisateur

Une équipe dédiée autonome

Notre mission

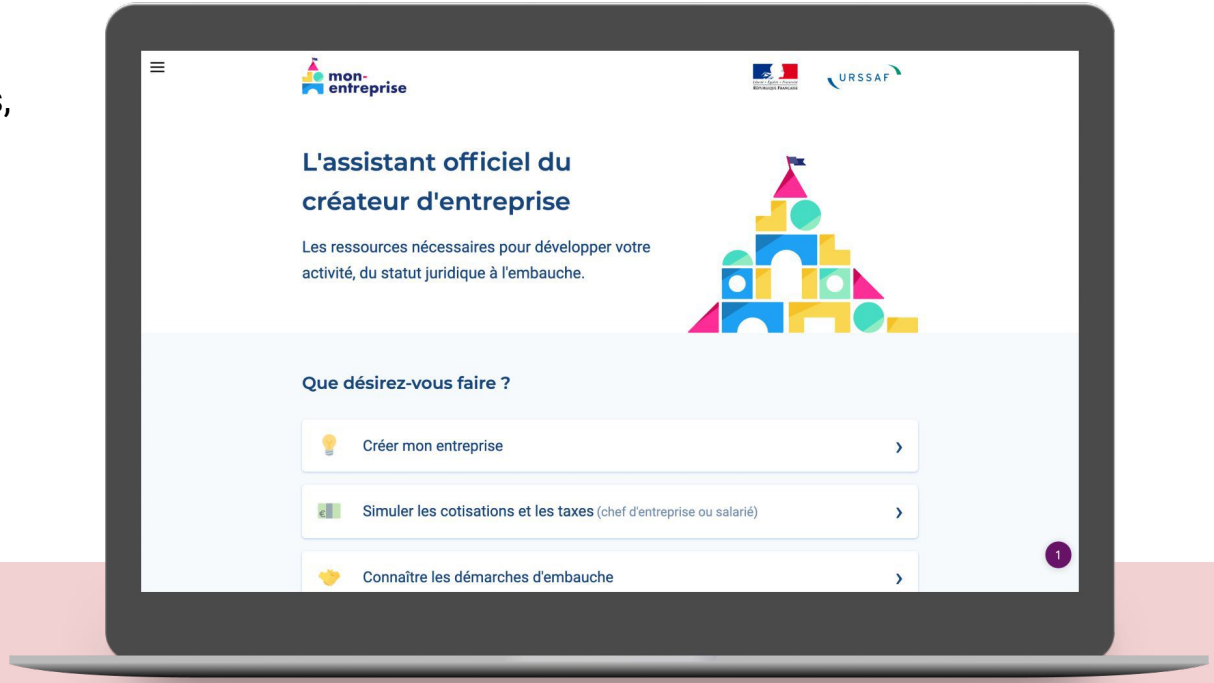
SIMPLIFIER
la vie des citoyens, des entreprises et des agents publics

RÉPARER
des politiques publiques afin d'accroître leur efficacité

INNOVER
en construisant des politiques publiques nouvelles

SIMPLIFIER

la vie des entreprises,
des agents publics &
des citoyens

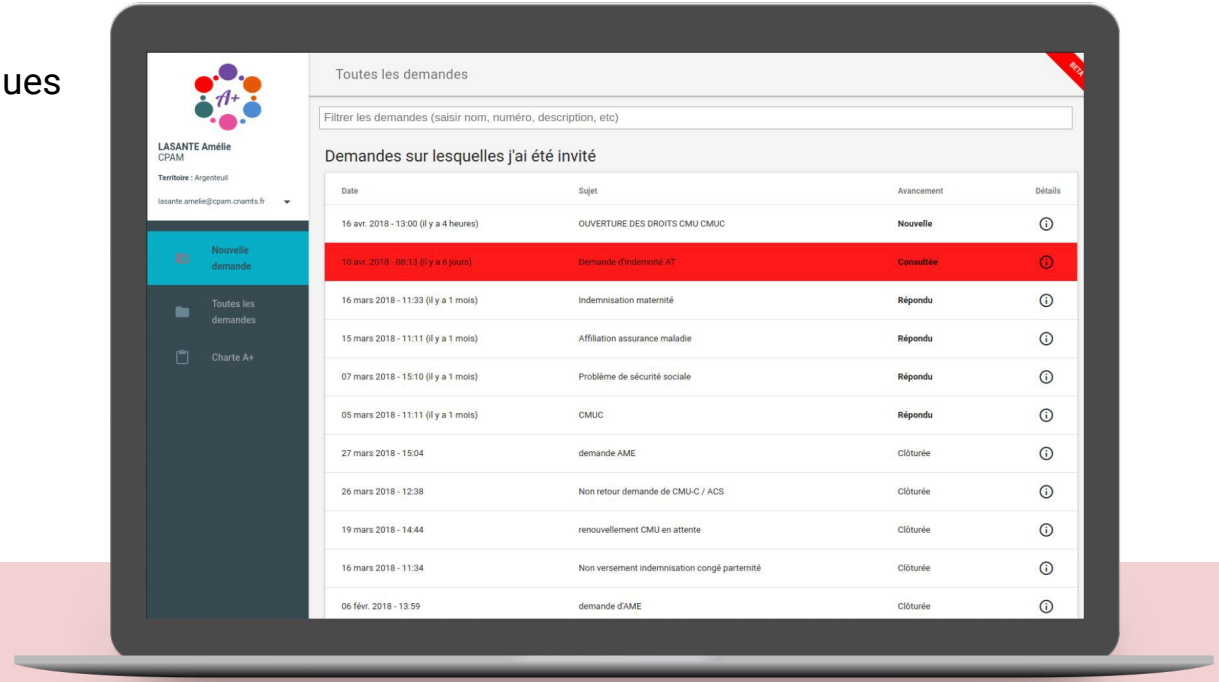


mon-entreprise.fr

Le guide officiel du créateur d'entreprise

RÉPARER

des politiques publiques afin d'accroître leur efficacité

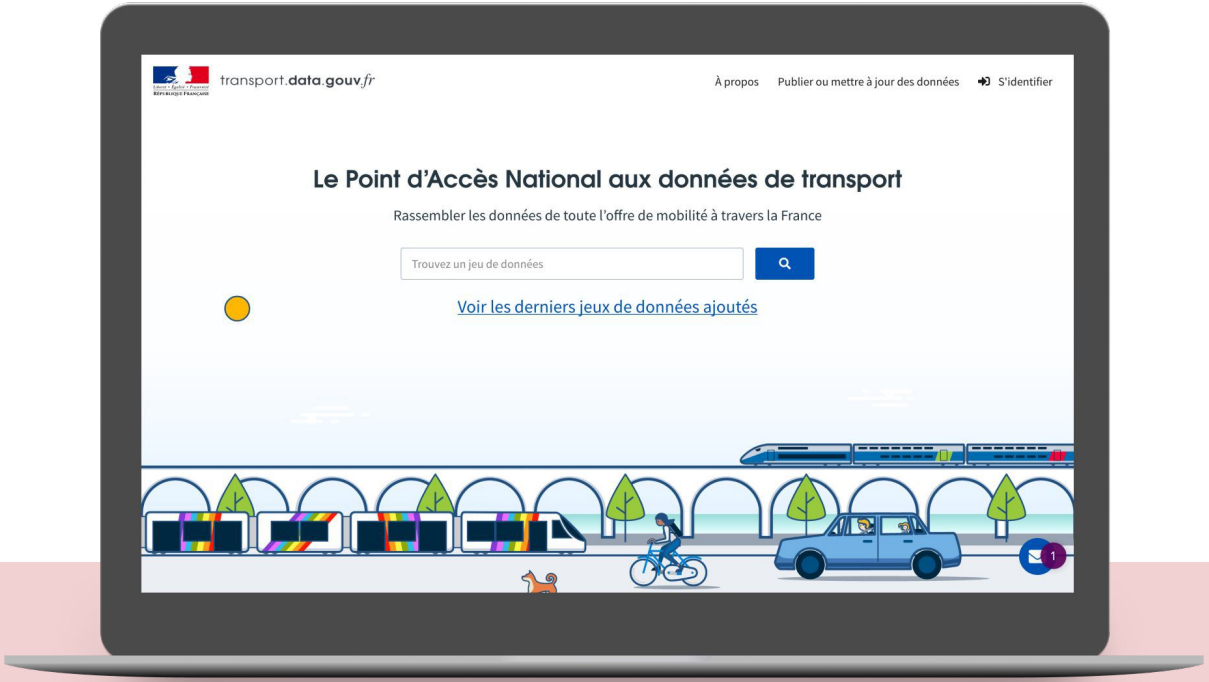


Administration +

Le service public VIP pour tous :
Résoudre les blocages administratifs inextricables

INNOVER

en construisant des politiques publiques nouvelles



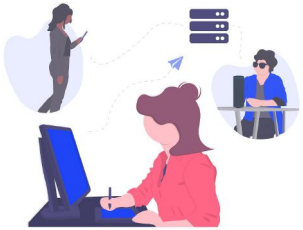
transport.data.gouv.fr

Le Point d'Accès National aux données de transport :
Rassembler les données de toute l'offre de mobilité à travers la France

Les piliers d'une SE

Un problème de politique publique

Une approche expérimentale et itérative



Piloté par l'impact et le résultat positif pour l'utilisateur

Une équipe dédiée autonome

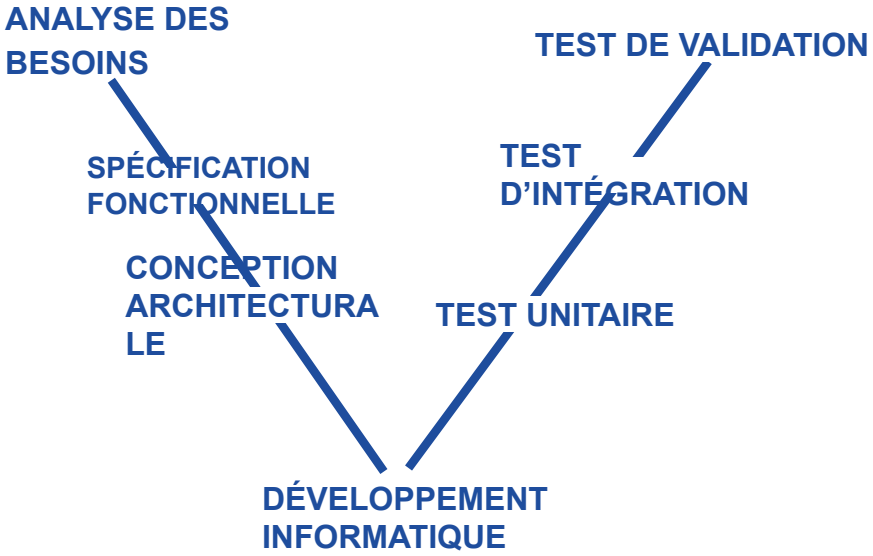
Le mythe de la solution pensée puis déployée

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

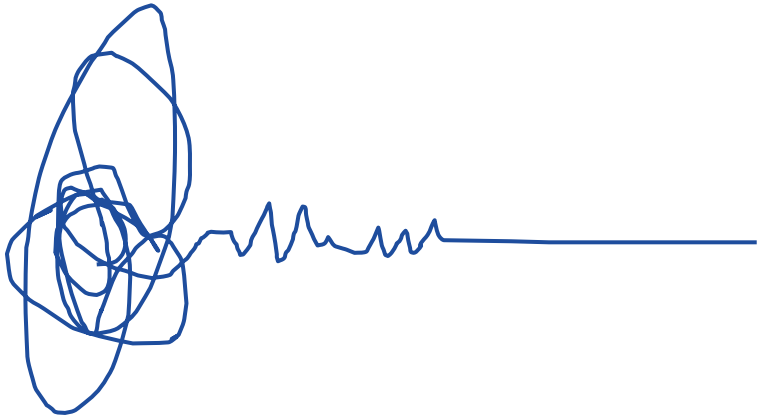
beta.gouv.fr

beta.gouv et l’approche start-up d’etat

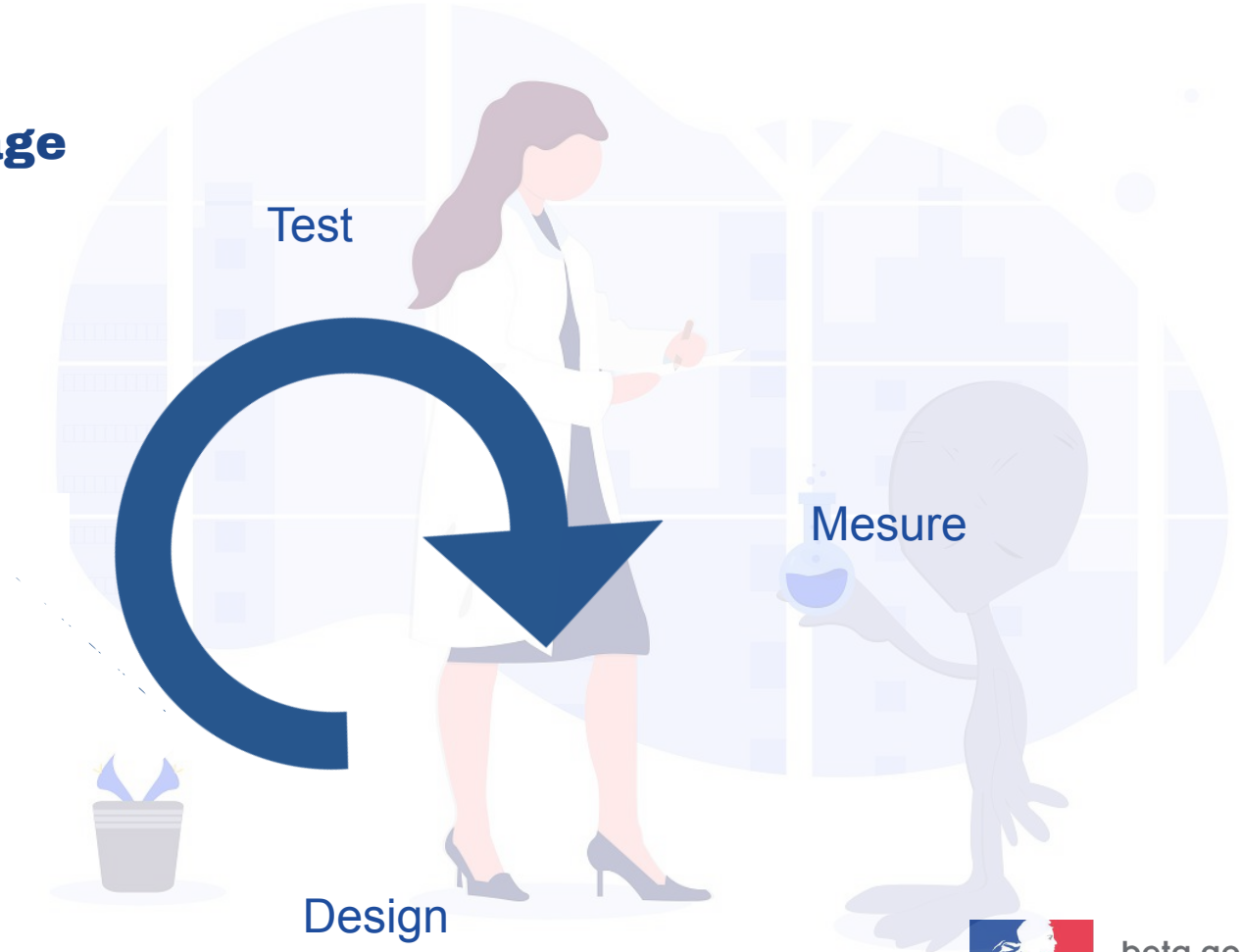
L’approche traditionnelle



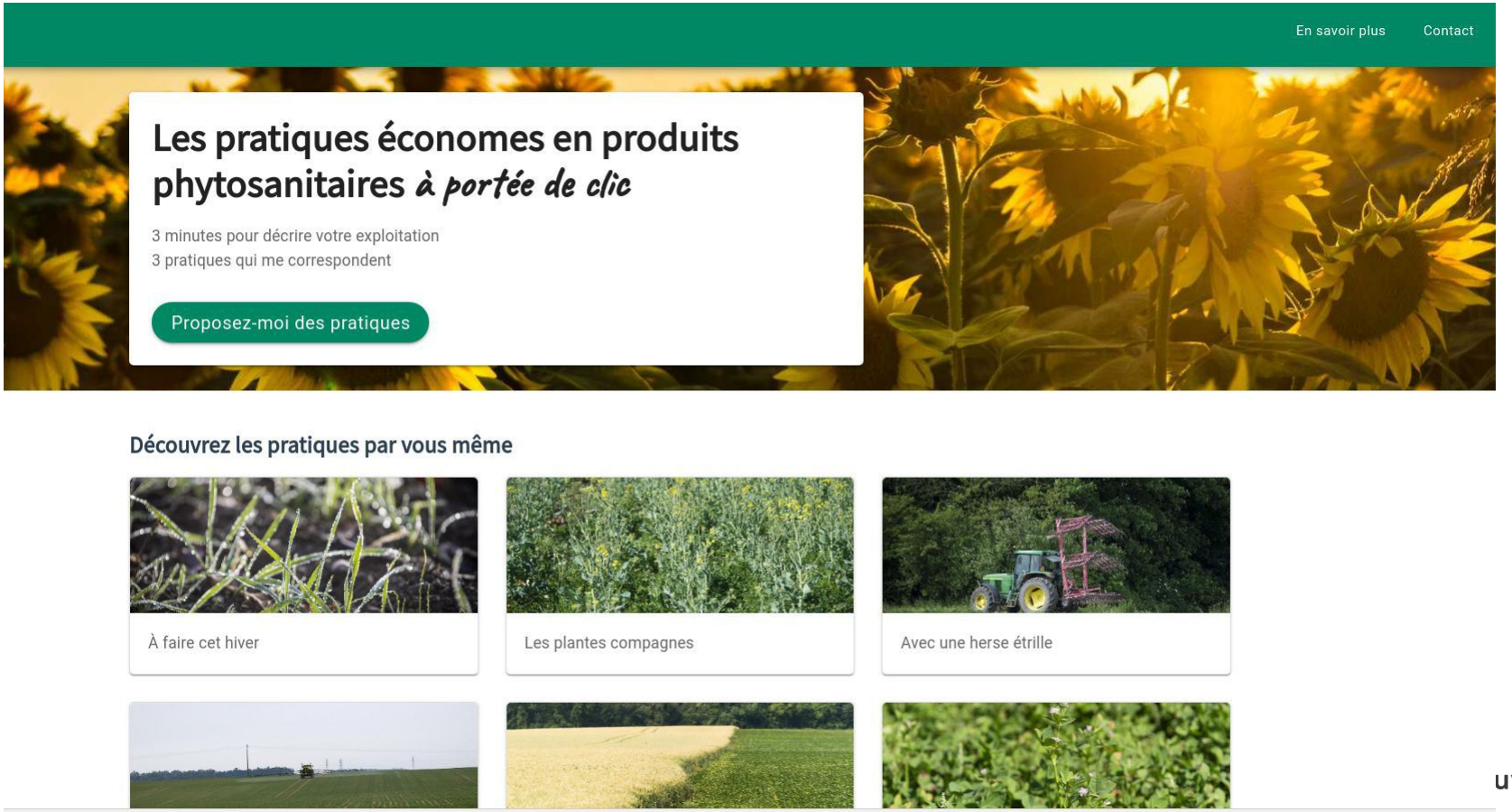
L’amélioration continue



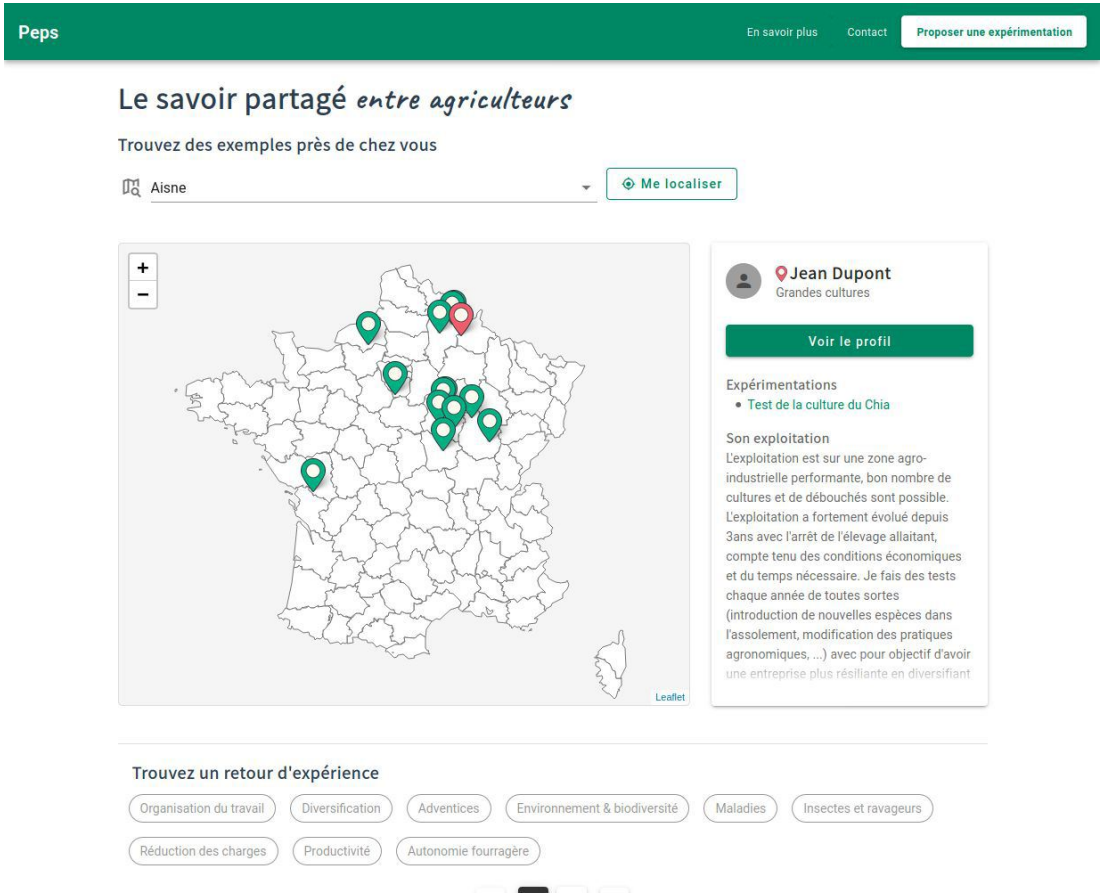
Test & apprentissage



Exemple de Peps



Exemple de Peps



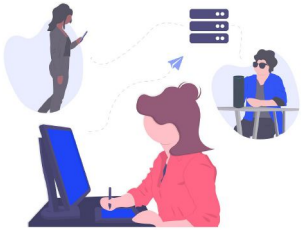
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

Les piliers d'une SE

Un problème de politique publique

Une approche expérimentale et itérative



Piloté par l'impact et le résultat positif pour l'utilisateur

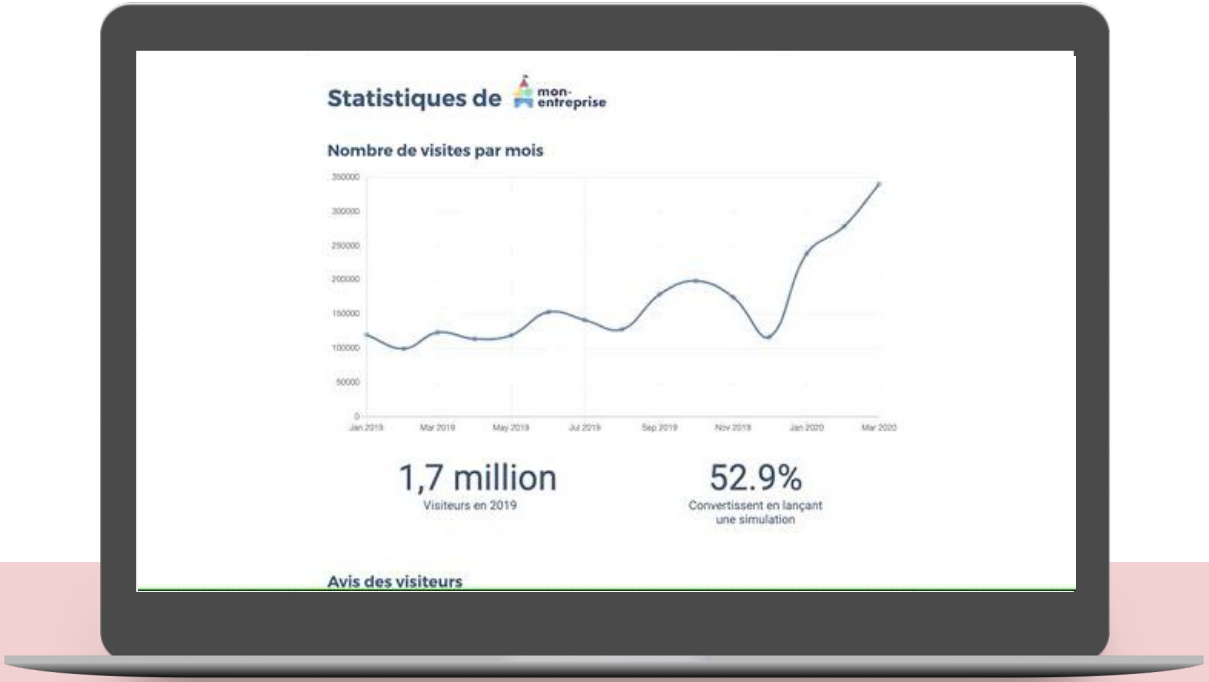
Une équipe dédiée autonome

Des mesures d’impact

Être **piloté par la finalité** plus que par les moyens

Être **objectivé sur des résultats (impact dans le monde réel)** plutôt que sur des livrables (powerpoints)

MESURER NOTRE IMPACT



mon-entreprise.fr/stats

Le guide officiel du créateur d'entreprise

MESURER NOTRE IMPACT

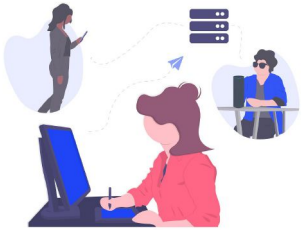
zen.pole-emploi.fr/stats

Faciliter l'actualisation Pôle emploi pour les personnes ayant plusieurs employeurs

Les piliers d'une SE

Un problème de politique publique

Une approche expérimentale et itérative



Piloté par l'impact et le résultat positif pour l'utilisateur

Une équipe dédiée autonome

Des équipes autonomes

Prendre des décisions de manière **autonome**

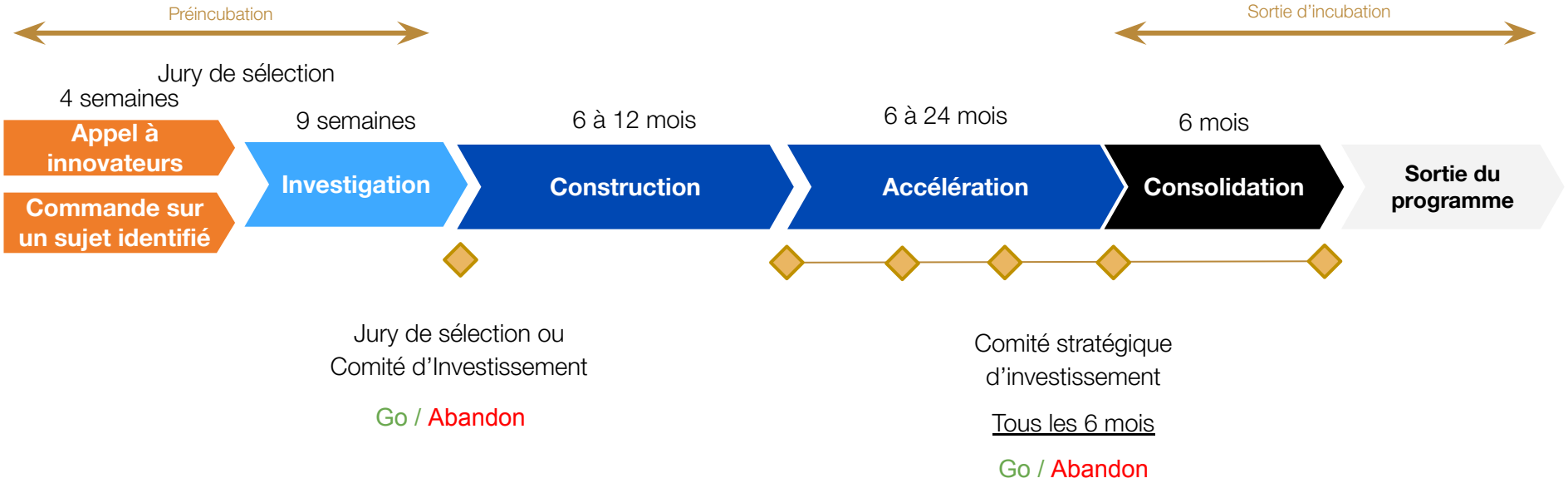
Prioriser **ce qui est nécessaire** à ce ce qui est demandé

Demander pardon plutôt que demander la permission

Des profils et compétences divers

2.
Le cycle de vie d’une Startup d’Etat et de Territoire

Le cycle de vie d'un produit beta.gouv.fr



Les facteurs de succès d’une Start-up d’Etat

Passer du temps à trouver le problème

Oser expérimenter

Être porté politiquement

La phase d’investigation

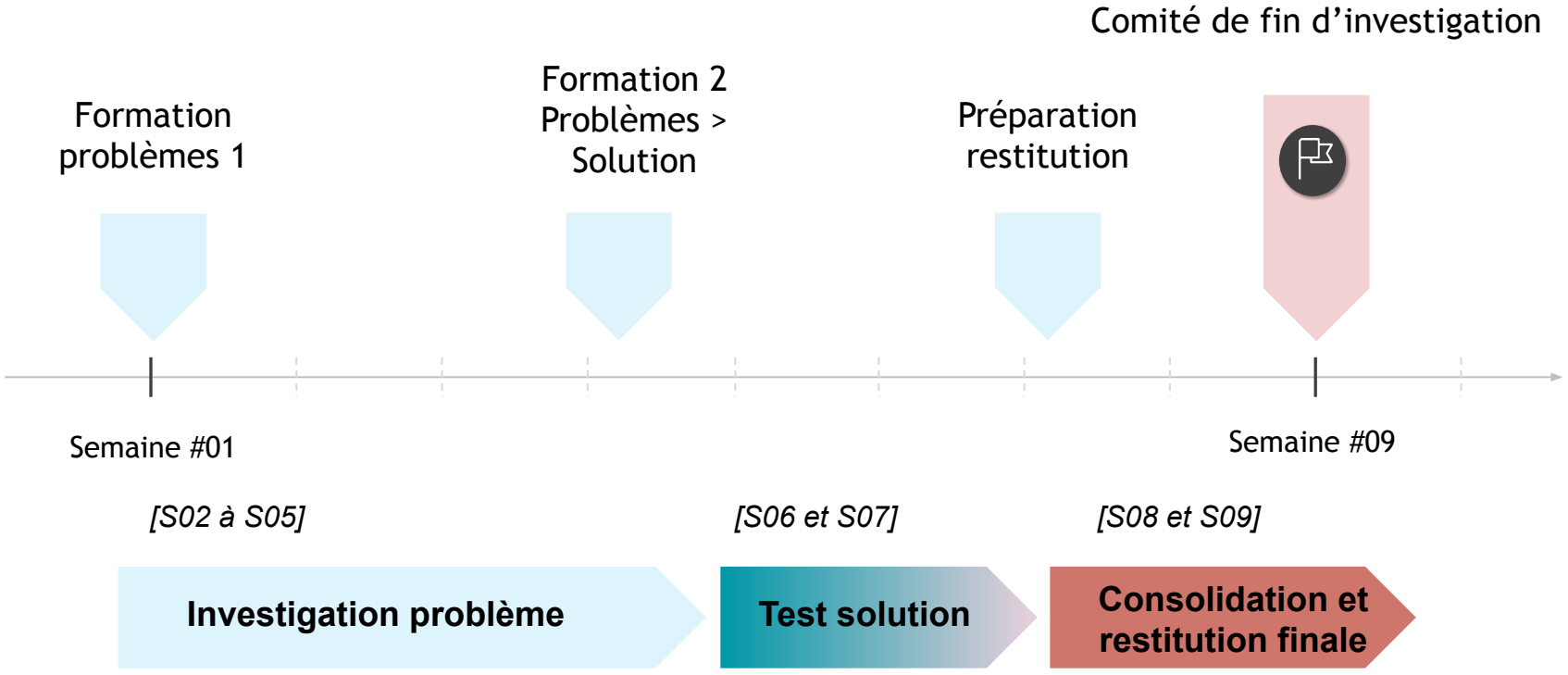
Objectifs

Évaluer la réalité et l'ampleur du problème soulevé

Identifier une proposition crédible de solution(s) permettant d'obtenir des premiers résultats en six mois

Vous former à l'approche Startups d'État afin d'être opérationnel.les en phase de construction

9 semaines pour investiguer des problèmes de politique publique



Ce que vous allez faire pendant ces 9 semaines :

- ✅ **Parler** à des citoyen.nes
- ✅ **Faire des choix**, renoncer à tout faire
- ✅ **Tester, tester, tester**
- ✅ Découvrir que **vous vous trompez** sur une partie de la ligne
- ✅ **Remettre en cause** intuitions et hypothèses
- ✅ Chercher des **statistiques** et des **mesures d'impact**

Une semaine-type d’investigation

Une session de coordination à heure fixe

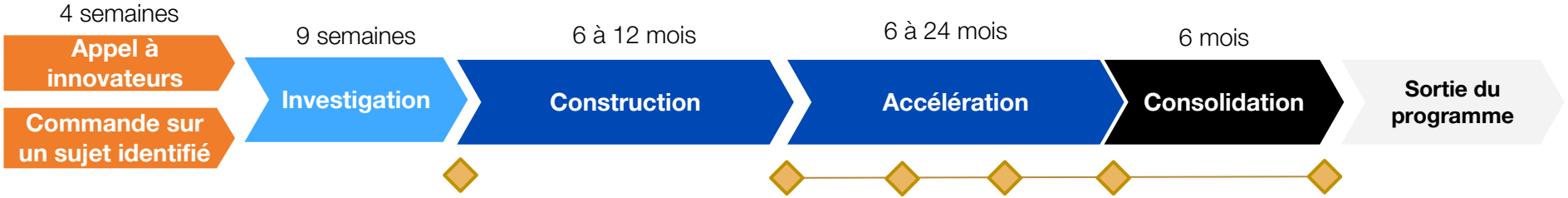
Des restitutions et synthèses écrites des entretiens

De 3 à 10 entretiens par semaine, seul.e ou à plusieurs

Des demandes d’entretiens nooombreuses

Des sessions “improvisées”

Perspectives... l'après investigation ?



3 scenarii de fin de programme :

1. Création d'une Startup d'Etat 🚀
2. Poursuite du projet hors beta.gouv.fr 🤝
3. Abandon du projet 🙌

Réglons les histoires d’agenda.

Régler des **problèmes** , oui, mais lesquels ?

« Si j'avais demandé aux gens ce qu'ils voulaient, ils m'auraient répondu des chevaux plus rapides ».

Henry Ford

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
beta.gouv.fr

C’est quoi
UN BON PROBLÈME ?

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

Nous sommes biaisés !

PROBLÈME

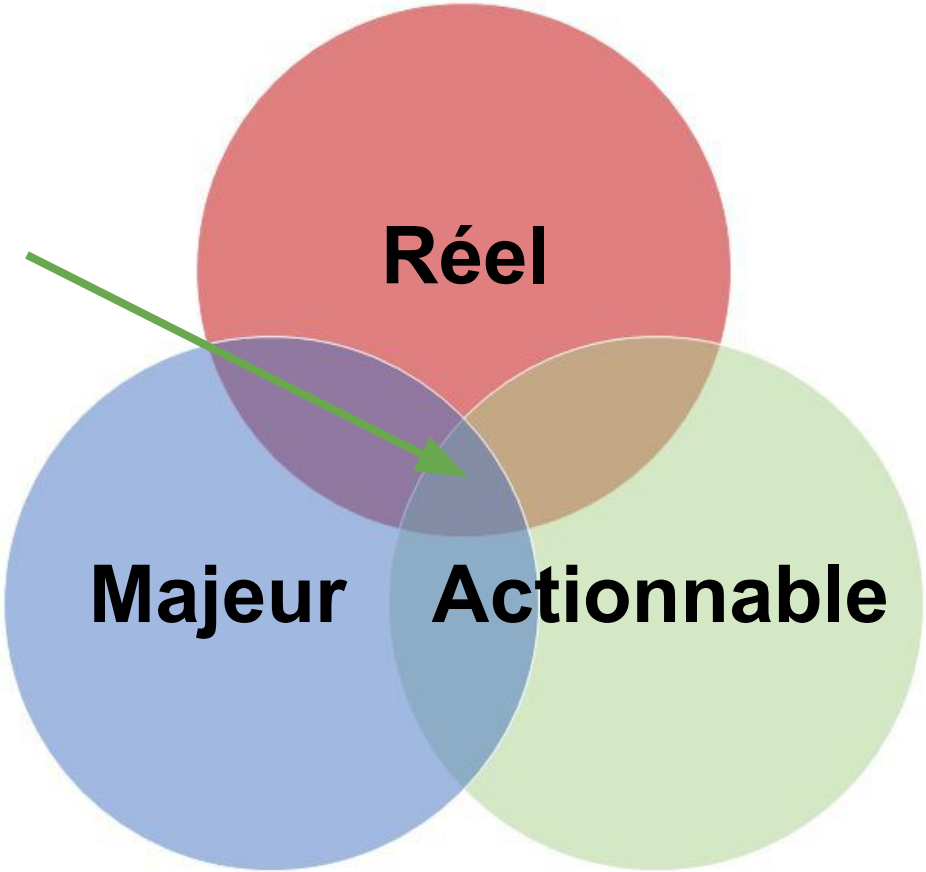
Nos utilisateurs n’ont pas d’agenda partagé

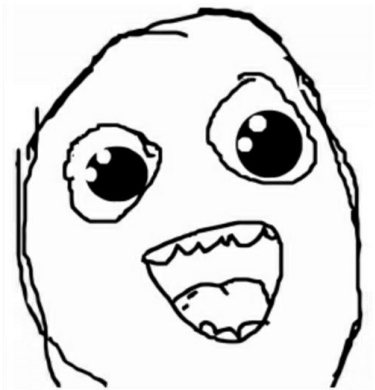
SOLUTION

Créons un agenda partagé

Le problème de vos utilisateurs **N'EST PAS** l'absence d'une nouvelle fonctionnalité, d'un service, d'un site...

Maximiser
L'IMPACT !!!





PROBLÈME

Le temps d’attente à l’accueil de la mairie peut atteindre jusqu’à 10 minutes

(en période de forte affluence)

Réel ✓

~~Majeur~~

Actionnable ✓

PROBLÈME

45% des stagiaires n'ont toujours pas d'emploi 12 mois après la fin de leur formation*

*sur les 50 000 demandeurs d'emploi formés annuellement par la région Grand Est

~~Réel~~ => 60% se disent mal orientés ou pas en recherche

Majeur ✓

Actionnable ✓

PROBLÈME

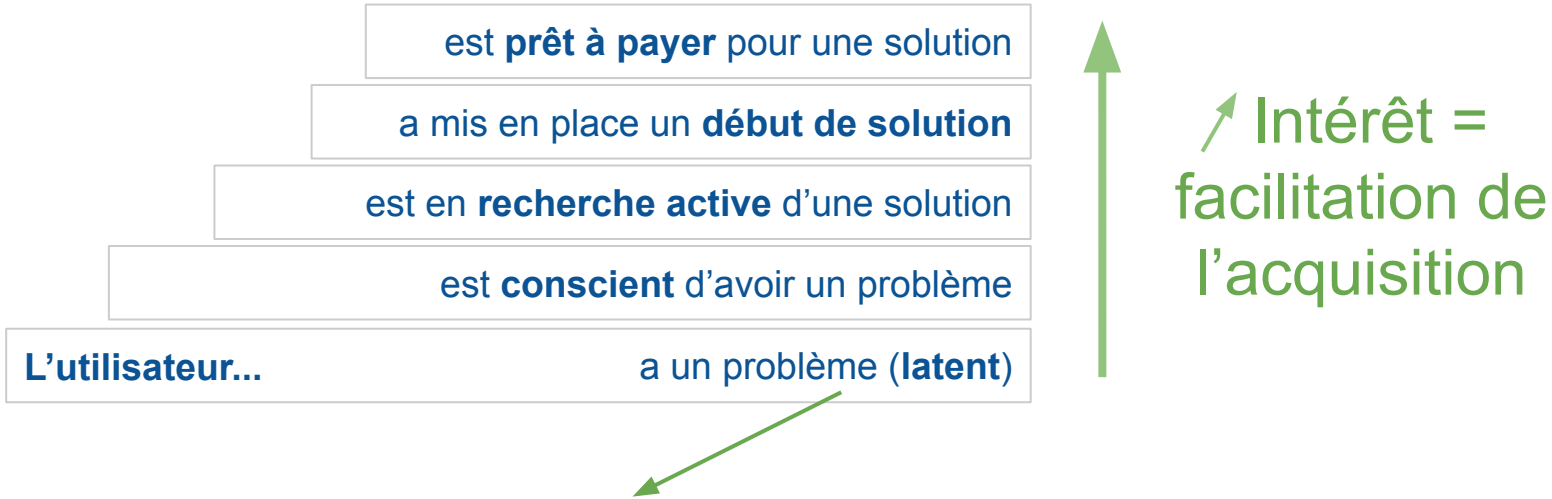
~5,5M de chômeurs en FRANCE

Réel ✓

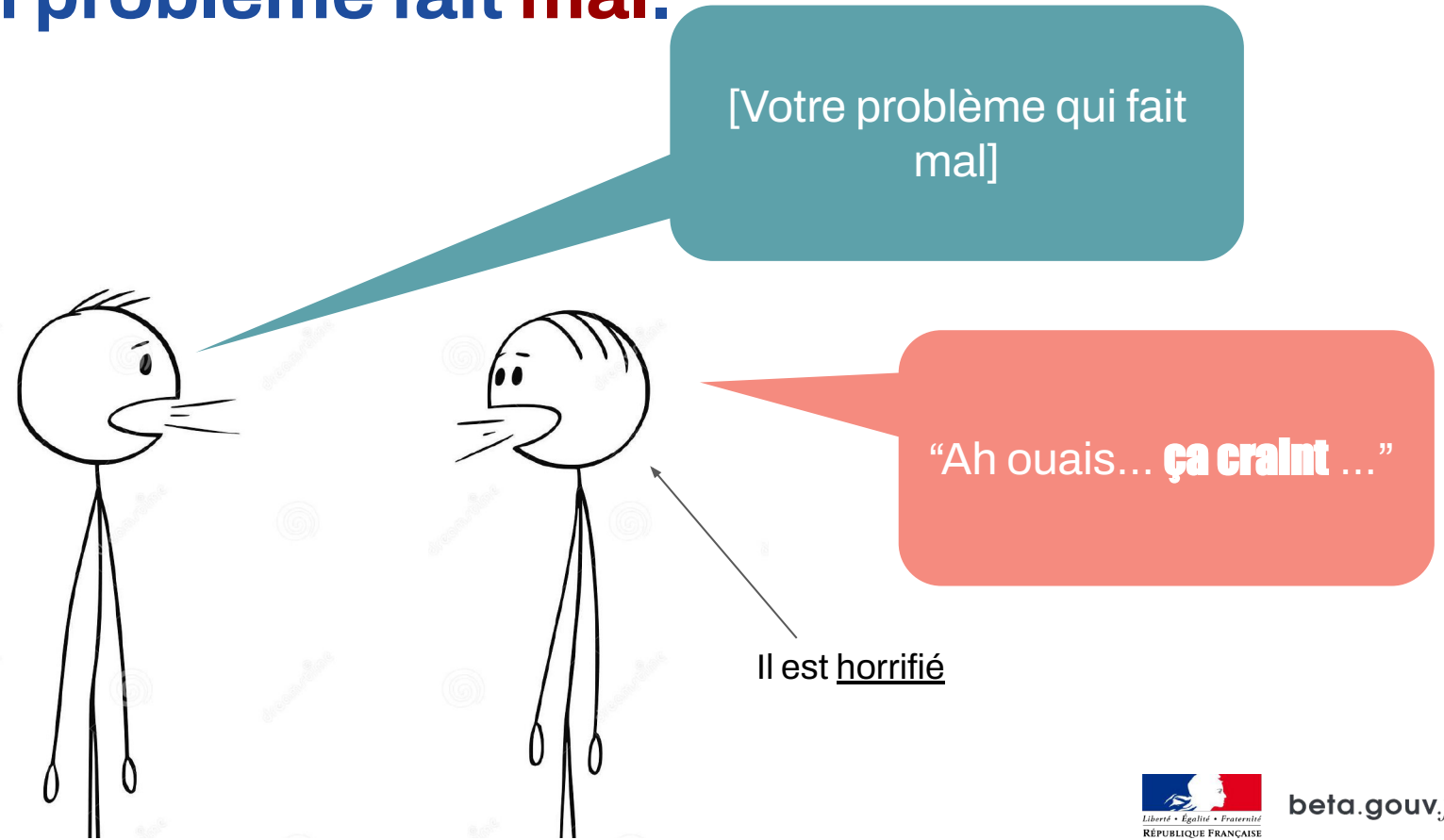
Majeur ✓

~~Actionnable~~ => **TROP LARGE**

Le problème **est-il conscient** chez les personnes impactées ?



Un bon problème fait **mal**.



Un bon problème fait mal.

En tant que [catégorie d'usager qui rencontre le problème],

c'est pénible de...
je n'arrive pas à...
je perds du temps à...
ça me coûte cher de...
ça me met en danger de...

[suite de votre problème]

Un bon problème fait mal.

En tant que personne âgée qui vit seule sans voiture dans un village isolé,

je n’arrive pas à...

me déplacer pour faire mes courses ou aller chez le médecin.

Dur 😢

1/2 Rédigeons l’impact recherché

2/2 Rédigeons 3 hypothèses de problèmes

Chercher à les infirmer
plutôt que confirmer

Rédigeons 3 hypothèses de problèmes

Prioriser
Focaliser l'attention

Des problèmes qui font mal
Pas des solutions 😭

Rédiger l'impact recherché

Le but c'est que ...

Si on réussit, [voilà ce qui sera mieux]

On cherche à améliorer ...

Demandez-vous si c'est un but en soi ou un moyen d'atteindre autre chose... Remontez jusqu'au Pourquoi "ultime" !

Rédiger son problème

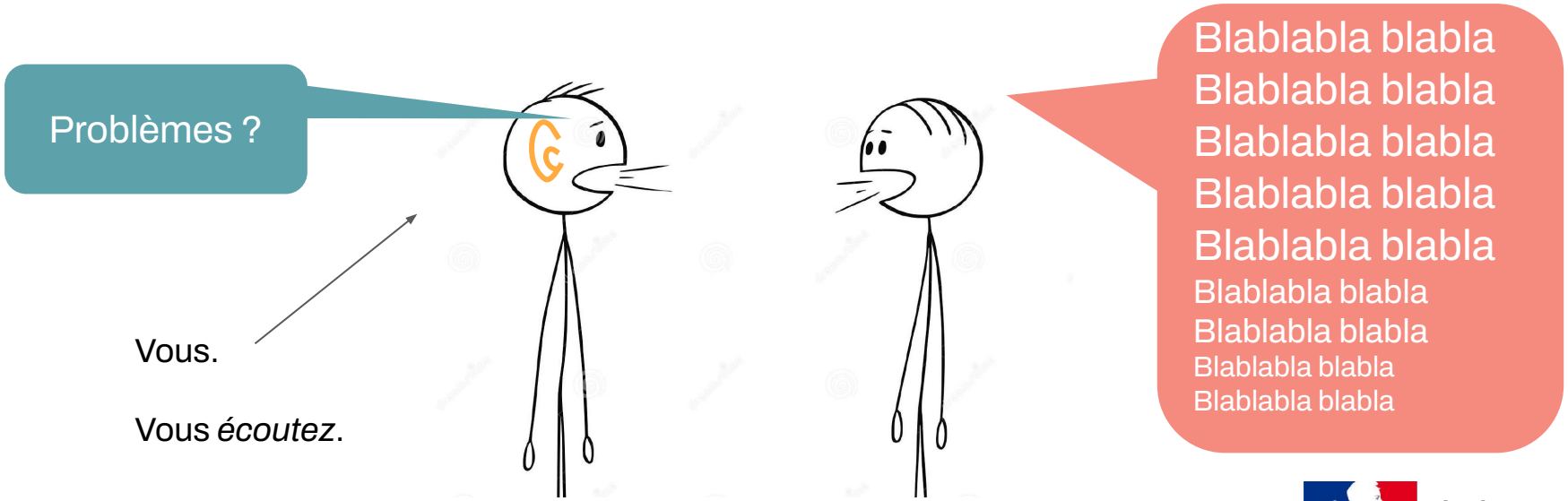
En tant que [catégorie d'usager qui rencontre le problème],

c'est pénible de...
je n'arrive pas à...
je perds du temps à...
ça me coûte cher de...
ça me met en danger de...

[suite de votre problème]

Mener des entretiens problèmes

Parler avec des usagers et autres parties prenantes Comprendre leur contexte, leurs problèmes, *s'ils ont* des problèmes...



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

Nous sommes biaisés !

Les biais fréquents

On parle trop. On affirme plutôt qu'on questionne.

On privilégie les informations qui nous donnent raison (biais de confirmation).

Voire, on biaise en posant les questions ("ça c'est très pénible pas vrai ?").

On se contente d'une suggestion de solution au lieu de demander Pourquoi.

On oublie de **demander Pourquoi**.

On pose des questions fermées (Oui/Non) plutôt qu'ouvertes (comment ça se passe, pourquoi faites-vous ainsi, pouvez-vous m'en dire plus…)

Dé-biaiser ?

Préparer en avance le script des questions.

Binômer :

- L'un.e mène l'entretien.
- L'autre écoute, est attentif.ve aux biais, et débriefe ensuite.

Ouvrir explicitement la porte à la contradiction en début d'entretien.
"On a des hypothèses mais on se trompe sans doute sur certains points, donc corrigez-nous si on dit des bêtises !".

Si on n'apprend rien de nouveau pendant les premiers entretiens : 😵

D’autres biais fréquents (chez vos interlocuteurs)

Ils vont vous parler de solutions quand vous leur demandez leurs problèmes :

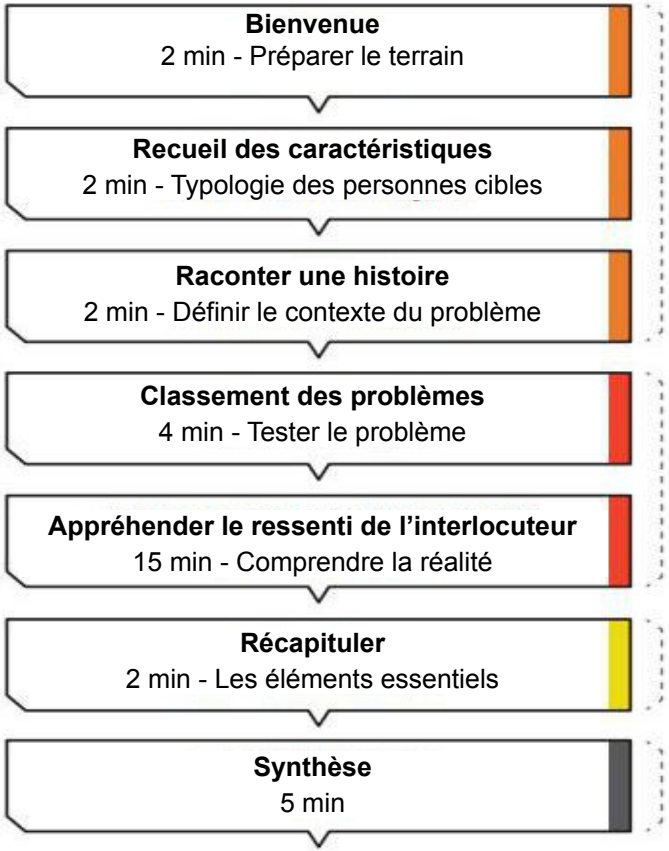
- 💣 “Il me manque ...”
- 💣 “J’ai besoin de ...”
- 💣 “Ce qu’il faudrait c’est ...”

→ Ramenez-les au problème en demandant pourquoi, pourquoi, pourquoi

Ils vont vous parler des “autres”, des “gens”.
→ Ramenez-les à eux, les problèmes qu’ils rencontrent personnellement.

2 propositions de scripts d’entretiens

Les entretiens “Problèmes” ultra-optimisés Running Lean (25 min)



- La mise en place
- Identifier les premiers utilisateurs

• TEST PROBLEM

- Demander la permission de faire un suivi
- Références

- Résultat de l’entretien

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

Script d’entretien alternatif (45-60 min)

Introduction - présentations
Données - questions de profilage

“Comment est-ce que vous faites xxx aujourd’hui ?”
“Vous pouvez me décrire xxx ?”
“Quels sont vos problèmes/difficultés pour faire xxx ?”

\+ 2-3 questions très larges éventuellement

2 questions stratégiques pour finir

“Est-ce que vous connaissez quelqu’un que je peux interroger à ce sujet ? un contact ou intro ?”

“Est-ce que je peux vous recontacter quand j’aurai une proposition de solution, pour avoir votre avis dessus ?”

Prendre des notes ?

Soit vous prenez des notes en cours d'entretien,

Soit vous écrivez tout ce qu'il vous reste en tête à la fin de l'entretien,

Dans tous les cas, **rédigez une petite synthèse** de quelques lignes en plus, avec les principaux problèmes de la personne + grands apprentissages.

Combien faut-il faire d’entretiens ?

Autant que nécessaire jusqu’à ce qu’on n’apprenne plus grand chose de nouveau à chaque entretien. Qu’on entende les mêmes choses à chaque fois.

Si ça ne converge pas, c’est que notre problème ou notre segment d’usagers est trop large.

Rédigeons notre premier script d'entretien

Il évoluera au fil des entretiens

Trouver des personnes à interroger

Mais de qui parle-t-on ?
Et je les trouve
où ?

Votre première mission d'investigateur.rice : obtenir des entretiens

1. Définir les catégories de personnes qui nous intéressent

2. Chercher des contacts ou des mises en relation partout :
   - parmi ses relations pro ou perso
   - parmi les contacts de ses collègues ou services "de bonne volonté"
   - appels sur les réseaux sociaux, groupes...
   - forums
   - recherche en ligne de contacts, d'emails
   - ...
3. Faire un tableau de suivi

Chercher et contacter des personnes à interroger,
ça prend du temps !

Bloquez des plages horaires de quelques heures d’affilée pour avancer là-dessus.

Catégories d’usagers, contacts + demandes de contacts, tableau de suivi

Le stratégique email de prise de contact

Soigner l'objet du mail, puis :

- Qui je suis, éventuellement qui m'a donné le contact
- Contexte de l'investigation
- Réassurance sur l'enjeu pour eux : pas une enquête, rien de formel, rien d'engageant, pas de conséquence. Juste comprendre leurs contexte et difficultés
- Proposition de créneaux pour un appel (au moins 3 créneaux, bientôt)
- Formule de politesse

Rédigeons l’email de prise de contact en envoyons-en au moins 3.

Et le RGPD dans tout ça ?

Des contraintes ?
Quelles contraintes ?

C’est quoi une donnée personnelle ?

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable

Le nom, mais potentiellement l’email aussi, les comptes des réseaux sociaux…

2 principes :

Demander le **consentement** avant d'utiliser une donnée personnelle

Protéger la donnée personnelle et la conserver au **strict minimum**

En pratique

Quand on contacte un usager

On lui précise :

- le cadre dans lequel on le contacte,
- la non-obligation à répondre,
- comment on a eu son contact,
- ce qu'on va faire de ses données personnelles.

Après contact avec un usager

On ne garde que le minimum d’informations personnelles nécessaires,

On ne partage pas ces données (attention aux documents partagés)

En fin d’investigation, on fait le ménage.

Globalement, écouter son bon sens et ne pas faire avec les données des autres quelque chose qu'on n'apprécierait pas soi-même.

Quelques pièges sur le chemin de votre investigation

L’administration peut être toxique.

A vous de trouver le juste milieu entre vous en extraire et l'informer assez pour la rallier à votre cause.

Vous devez aller **vite**. Gare à la surqualité, au délai pour contacter les usagers, aux livrables multiples.

Evitez-vous de la souffrance inutile.
Ne demandez pas l'autorisation de la DSI, du juridique, validation de vos questionnaires etc.

Des outils classiques de l‘investigation

Slack

Messagerie instantanée et “triée”, désengorge la boîte email.
Outil de base de la collaboration à beta.gouv.fr.

Google Drive

Partage de documents et édition collaborative (équivalents Word, Excel, PowerPoint, sondages etc.)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
beta.gouv.fr

Whereby

Visio-conférence directement dans le navigateur.
Plan gratuit : jusqu'à 4 personnes.

Voir aussi meet.jit.si (+ nombreux) et webconf.numerique.gouv.fr

OVH Conference call

Conference call (depuis le téléphone) gratuite et mise en place en quelques secondes. Chercher “OVH conf call”.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
beta.gouv.fr

Calendly ou Doodle

Permettre à des personnes de réserver un créneau directement dans votre agenda, uniquement sur les créneaux disponibles. Se synchronisent avec un certain nombre d’outils d’agendas.

Focus sur le rôle de l’intrapreneur.se

(après l’investigation)

Déjà, c’est quoi le rôle de l’intra ? Ça peut être…

Un.e expert.e-métier

Le contact avec l’administration (= souvent, le.a négociateur.rice)

Le.a VRP de son produit

Le.a leader de son équipe

La.e “responsable” du budget

Le.a garant.e de l’impact poursuivi

Le.a “product owner”

→ Être clair.e sur ses compétences et ses envies ;
Recruter l'équipe selon les compétences & rôles manquants.

Être intrapreneur.se : une belle opportunité

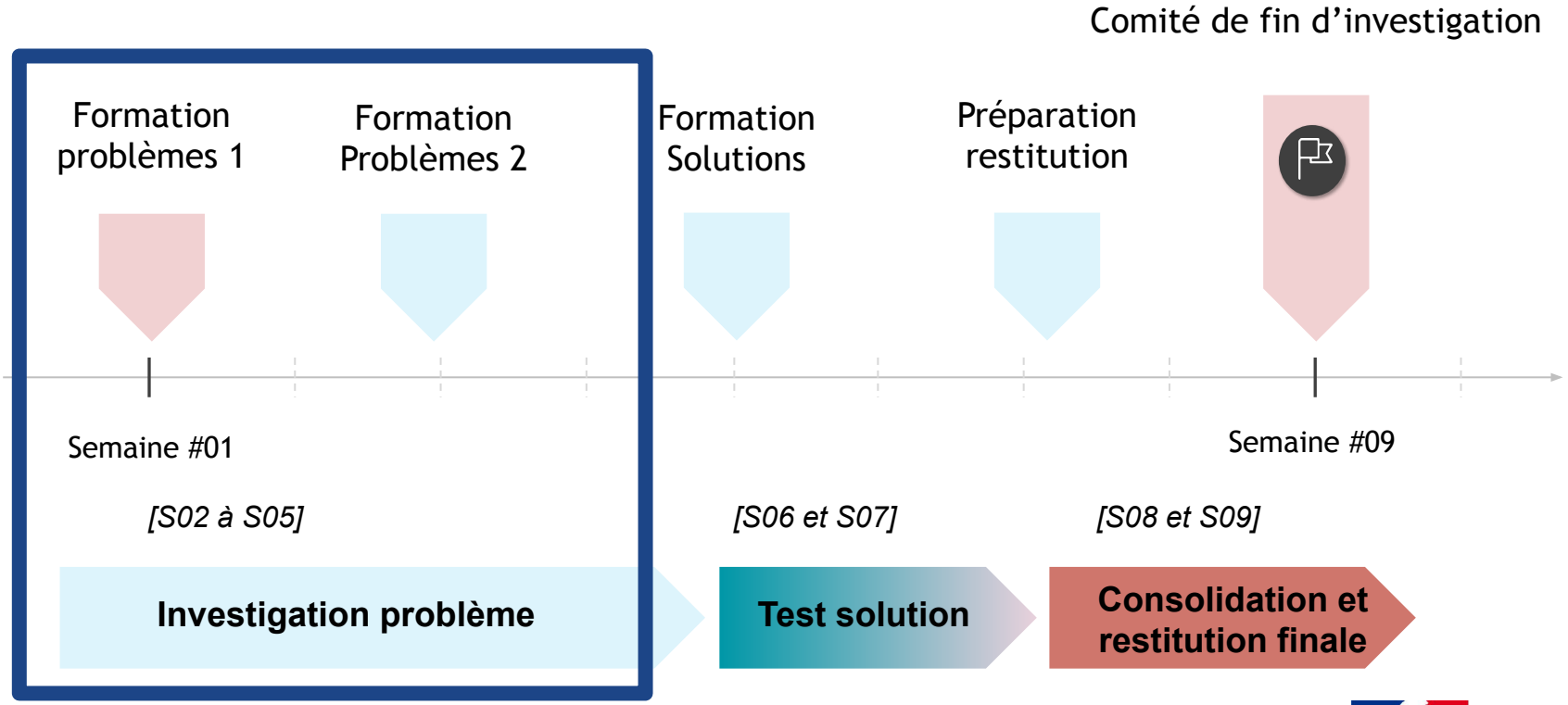
- Créer et déployer un produit numérique de A à Z : hyper formateur
- Apporter un haut niveau de service aux usagers
- Contribuer à l'évolution de son administration en terme de méthode, de culture, d'impact réel pour les usagers
- Une aventure humaine hors du commun : petites équipes soudées, communauté beta.gouv, rencontres
- Devenir radicalement autonome, polyvalent et apprendre en continu
- Avoir une zone de liberté pour tester ses idées, des méthodes...
- Une certification possible à l'issue de l'aventure
- Potentiellement un bel avancement de carrière en cours de route

Être intra : un pari à faire en connaissance de cause

- Réintégration à anticiper car difficile de reprendre son poste après (changements d'organisation, agent.e transformé.e…)
- Potentiellement, forte exposition politique ou stratégique, dans ou hors de l'administration porteuse
- Relations collègues parfois difficiles (jalousie, incompréhension…)
- Un travail prenant et exigeant (s'adapter, apprendre, cumuler différents rôles, pivoter…)
- Des chances réelles d'échec : impact non avéré, produit enterré ou mal réintégré par son administration…
- Un engagement total sur le produit pendant en moyenne 18 à 36 mois

Pour finir 😌

Rappel du programme de l'investigation



“There Are No Facts Inside Your Building, So Get Outside”

Steven Gary Blank, The Four Steps to the Epiphany: Successful Strategies for Startups That Win

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
beta.gouv.fr